

Tilsynsrapport Kalundborg kommune

Myndighed og Omsorg
Fritvalgsområdet - Privat leverandører af praktisk hjælp
Yrsas Rengøring

Uanmeldt tilsyn
November 2020

1. OPLYSNINGER

Generelle oplysninger om tilsynet og hjemmeplejen
Navn og Adresse: Yrsas Rengøring, Samsøvej 38, 4500 Nykøbing S
Leder: Dennis Kofoed
Antal besøgte borgere: To
Dato for tilsynsbesøg: Den 24. november 2020
Deltagere i interviews: <ul style="list-style-type: none">• Leder og administrativ medarbejder• To borgere• En medarbejder
Tilsynsførende: Manager Else Marie Seehusen, sygeplejerske, SD/DSH

2. UANMELDT TILSYN HJEMMEPLEJE

2.1 OVERORDNET VURDERING

BDO har på vegne af Kalundborg Kommune foretaget et uanmeldt tilsyn hos Yrsas Rengøring, privat leverandør af hjemmepleje. BDO er kommet frem til følgende vurdering på baggrund af analysen af det data-materiale, som er indsamlet gennem interviews, observationer og skriftligt materiale.

Tilsynets samlede og overordnede vurdering er, at leverandøren er en velfungerende enhed, som har engagerede medarbejdere og ledelse, som medvirker til, at kunderne er tilfredse med hjælpen. Det er tilsynets vurdering, at hjælpen ydes fleksibelt og tilrettelægges på borgernes præmisser.

Tilsynet vurderer, at leverandøren lever op til Kalundborg Kommunes kvalitetsstandarder og vedtagne serviceniveau. Pleje, omsorg og praktisk hjælp leveres med en høj faglig kvalitet. Medarbejder kan på relevant vis redegøre for kontinuitet i indsatsen.

2.2 TILSYNETS ANBEFALINGER

Tilsynet giver anledning til følgende bemærkninger og anbefalinger:

Anbefalinger

1. Tilsynet anbefaler, at medarbejderne tilbydes et fagligt kompetenceløft omkring observation af ændringer i ældres helbred, herunder viden om forebyggende indsatser.

2.3 AKTUELLE VILKÅR

Aktuelle vilkår

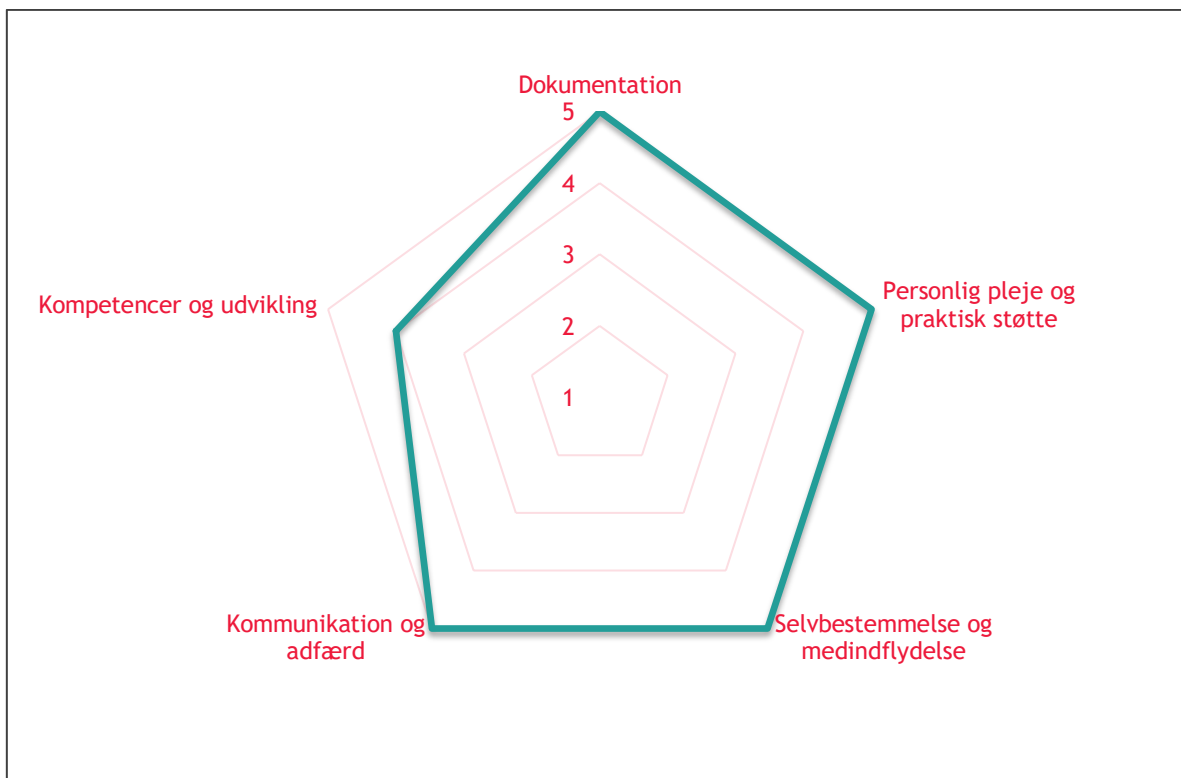
Tilsynet er indledt med administrativ medarbejder.

Firmaet varetager forskellige opgavetyper, som privat rengøring, erhvervsrengøring, fritvalgsydelse til praktisk hjælp og tilkøbsydelse til hjemmeplejemodtagere i flere kommuner. De medarbejdere, som leverer fritvalgsydelse, varetager også opgaver inden for de øvrige områder. I forhold til fritvalgsområdet har medarbejderne faste områder og ruter, så det sikres, at borgerne møder den samme medarbejder hver gang.

2.4 SCORE

For hvert overordnede tema, der undersøges i tilsynet, opnår tilbuddet en score fra 1-5, hvor 5 er den bedste. Således fremgår det af nedenstående figur, i hvor høj grad tilbuddet opfylder indikatorerne for hvert tema. (Temaer, som ikke er relevante for det pågældende tilbud, tæller ikke med i den samlede vurdering).

Figurens størrelse er et udtryk for kvaliteten målt på de valgte temaer og indikatorer. Jo større figur, jo højere kvalitet.



2.5 VURDERING I FORHOLD TIL TEMAER

Tema	Vurdering
<p>Tema 1: Dokumentation</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Vurderingen beror på, at leverandøren udelukkende leverer praktisk støtte. Medarbejder har ikke adgang til Nexus og oplysninger om borgerne og ligeledes ikke adgang til selvstændigt at dokumentere. Der redegøres for, at praksis er, at kontoret kontaktes ved ændringer, og kontoret giver besked til medarbejder, hvis der er nyt om borgerne, der har betydning for opgaven. Indsatserne i hjemmet er beskrevet på medarbejders køreliste.</p> <p>Dokumentationen lever op til gældende lovgivning og retningslinjer på området. Dokumentation i Nexus understøtter de visiterede ydelser med funktionsvurdering og tilstande. Der er generelle oplysninger med helbredsoplysninger, dog kunne borgers ressourcer og mestring udfoldes tydeligere i forhold til, hvad borger kan bidrage med. De konkrete indsatser er beskrevet på medarbejders køreliste, herunder evt. særlige oplysninger med betydning for opgaveløsningen.</p>
<p>Tema 2: Personlig pleje og praktisk støtte</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er særdeles tilfredse med kvaliteten af den praktiske hjælp. Borgerne oplever at modtage den hjælp, de er visiteret til og har behov for. De får hjælpen som aftalt og bliver ringet op ved eventuelle forsinkelser. Borgerne oplever, at det er faste medarbejdere, der kommer, og at de kender opgaverne særdeles godt.</p> <p>Medarbejder kan reflekteret redegøre for den praktiske hjælp til borgerne og har målrettet fokus på kontinuitet i hjælpen. Medarbejderne støtter borgerne i at udføre de opgaver, de selv kan udføre, men samtidig fortæller medarbejder, at der ikke specifikt er fokus på at rehabilitere borgerne, da de er vurderet til ikke at kunne udføre opgaven, og at træning ikke kan gøre dem i stand til at klare opgaven. Leder står får planlægningen, og medarbejderne får udleveret køreliste på sikker mail for en uge ad gangen, hvor det fremgår, hvilke borgere der skal have besøg. Medarbejder løser opgaverne i hjemmet med afsæt i beskrivelsen på kørelisten og kendskabet til borger. Medarbejderne melder ind til kontoret, når der er behov for at tilrette ruten. Medarbejderne redegør for praksis for, hvordan de handler ved ændringer i borgers tilstand, hvor de taler med borger og aftaler, hvem der kontaktes. Det kan både være pårørende eller til kontoret, som sørger for det videre forløb.</p> <p>Den hygiejniske standard i boligerne svarer til levevis/behov og livsstil.</p>
<p>Tema 3: Selvbestemmelse og medindflydelse</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgerne er særdeles tilfredse og oplever, at de er medinddraget og selv bestemmer, blandt andet at der er mulighed for at få hjælpen fleksibelt, f.eks. i forbindelse med kontrol på sygehuset.</p> <p>Medarbejder kan redegøre for, hvorledes borgerne sikres medbestemmelse og indflydelse i hverdagen, blandt andet at der arbejdes med afsæt i borgers ønsker og vaner inden for den ramme, der er til hjælpen. De er også fleksible og forstår bytteydelse inden for tidsrammen.</p>

<p>Tema 5: Kommunikation og adfærd</p> <p>Score: 5</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i meget høj grad lever op til indikatorerne. Borgene er særdeles tilfredse med medarbejderne og oplever en god og anerkendende omgangsform, hvor en borger fremhæver den faste medarbejder som noget helt særligt.</p> <p>Medarbejderne kan redegøre for, hvad der lægges vægt på i kommunikationen med borgerne og nævner betydningen af at være glad og smilende og give sig tid og vise interesse for borgerne samt også at have god kontakt med evt. pårørende.</p> <p>Under interview omtales borgerne respektfuldt.</p>
<p>Tema 5: Kompetencer og udvikling</p> <p>Score: 4</p>	<p>Tilsynet vurderer, at leverandøren i høj grad lever op til indikatorerne.</p> <p>Tilsynet oplyses om, at firmaet har ansat faste medarbejdere, der arbejder med fritvalgsydelse. Medarbejdergruppen er stabil. Alle medarbejdere er ufaglærte, med forskellig erhvervs erfaring. Nye medarbejdere gennemgår introduktion og kører med som "føl" til de borgere, de skal køre hos. Ligeledes gives oplæring i rengøringsartikler.</p> <p>Medarbejder oplyser, at de ikke har kurser eller undervisning i forhold til observation af borgernes helbredstilstand, og der er ikke faste mødefora med mulighed for faglig sparring.</p>

OM BDO

BDO er en privat leverandør af rådgivning til de danske kommuner.

BDO gennemfører i dag tilsyn på såvel ældreområdet som på det sociale område i en lang række kommuner over hele landet. På ældreområdet omfatter tilsynene plejecentre, hjemmepleje samt trænings- og rehabiliteringscentre. På det sociale område omfatter tilsynene både handicap- og psykiatriområdet, herunder aktivitets- og samværstilbud, beskæftigelsestilbud og alkoholbehandling.

BDO's rådgivningsafdeling løser ud over tilsynsopgaver en lang række forskelligartede rådgivningsopgaver inden for alle sektorer i den kommunale virksomhed. BDO's rådgivningsafdeling beskæftiger i dag godt 90 konsulenter med kompetencer, der dækker bredt både i forhold til de kommunale sektorområder og tværgående kompetencer, som fx økonomi, ledelse, evaluering m.m.

Partneransvarlig

Birgitte Hoberg Sloth
Partner
Mobil: 2810 5680
Mail: bsq@bdo.dk

Projektansvarlig

Else Marie Seehusen
Manager
Mobil: 4189 0179
Mail: ems@bdo.dk